

Библиографический список

1. Доклад о региональном и муниципальном контроле в Российской Федерации. 2012, Москва // Портал административной реформы – Режим доступа : <http://ar.gov.ru/> (дата обращения: 17.01.2014)
2. О ветеринарии: Закон Российской Федерации от 14 мая 1993 г. № 4979-1 // Официальный сайт компании Консультант плюс. – Режим доступа : <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi? req=doc;base=LAW;n=2875> (дата обращения: 17.01.2014).
3. Кудашкин А.В. Антикоррупционная экспертиза: теория и практика. Научно-практическое пособие. М.: Норма, Инфра-М, 2012. 324 с.
4. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. М.: Энциклопедия, 2010. 1056 с.

УДК 304.44

Банная Галина Алексеевна,

кандидат социологических наук, доцент, gbannykh@gmail.com,

УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург;

Свидерский Павел Владимирович, магистрант

УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

ИНФОРМАТИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РОССИИ: ИСТОРИКО-НОРМАТИВНОЕ РАЗВИТИЕ

Аннотация: рубеж тысячелетий в России отмечен началом становления информационного общества, возрастанием роли информационно-коммуникационных технологий во всех сферах жизнедеятельности общества, в том числе и в государственном и муниципальном управлении. В связи с этим важным представляется изучение историко-нормативного аспекта информатизации государственного управления в России.

Ключевые слова: информатизация, информационное общество, государственное управление, информационно-коммуникационные технологии, электронное правительство.

Bannykh Galina Alekseevna,

Sviderskiy Pavel Vladimirovich

INFORMATIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION IN RUSSIA: HISTORICAL AND LAW DEVELOPMENT

Abstract: millennium in Russia has been marked with the beginning of the information society and the increasing role of information and communication technologies in all society spheres, including public administration. In this regard, it's important to research the historical and law aspect public administration informatization in Russia.

Keywords: informatization, information society, public administration, information and communication technology, e-government.

Знания и информация стали определяющим фактором развития общества, а также ресурсом, который в национальном масштабе определяет благосостояние государства и комфорт граждан. Переход к информационному обществу и задача повышения эффективности государственного управления привели к резкой компьютеризации, интернетизации как взаимодействия органов власти и населения, так и социума в целом [1, с.13], к «электронизации» отношений. Использование информационных и телекоммуникационных технологий является необходимым условием обеспечения соответствия государственного управления ожиданиям и потребностям населения, а нормативные акты фиксируют положения о том, что качество жизни населения напрямую зависит

от информатизации органов управления.

Одним из первых стратегических документов современной России в этом направлении стала Концепция информационной политики, разработанная в 1998 г. Концепция сыграла роль основополагающего документа, представляющего базу для полноценного вхождения России в информационное общество.

Вслед за этим была подготовлена Концепция Федеральной целевой программы «Развитие информатизации в России на период до 2010 года», в которой были урегулированы условия перехода к информационному обществу. В документе были выделены три стратегических направления движения России к информационному обществу: информатизация системы образования, формирование и развитие индустрии и соответствующей инфраструктуры ИК услуг, обеспечение сферы информационных услуг духовным содержанием, отвечающим российским культурно-историческим традициям [2].

В августе 2000 года была подписана Окинавская Хартия Глобального Информационного Общества. Основная ее идея – «движение к информационному обществу - это путь в будущее человеческой цивилизации» [2]. Хартия предусматривала разработку каждой из стран «Большой Восьмерки» своей национальной стратегии построения информационного общества. В России такой национальной стратегией стала принятая в 2002 году Федеральная целевая программа (ФЦП) «Электронная Россия 2002-2010 годы», которая призвана была «не только повысить эффективность государственного управления, конкурентоспособность экономики и степень развития общества, но также помочь сделать Россию одной из ведущих информационных держав мира» [3].

Для успешной реализации ФЦП «Электронная Россия» был разработан ряд нормативных документов, в том числе и Концепция региональной информатизации. Целью концепции стало детальное рассмотрение социально-экономических проблем и потребностей региона, а также обозначение путей их решения с позиции применения потенциала информационно-коммуникационных технологий.

В феврале 2008 года была принята Стратегия развития информационного общества в РФ, которая определила основные направления государственной политики в области использования и развития информационных и телекоммуникационных технологий, науки, образования и культуры для продвижения страны по пути формирования и развития информационного общества на период до 2015 года.

К 2010 году стало очевидным, что информационное общество в России развивается гораздо медленнее, чем в других странах, и в существовавших условиях нельзя ожидать каких-либо заметных перемен. Для разработки усовершенствованной системы применения информационных технологий, при которой граждане получают максимум выгод, была разработана государственная программа «Информационное общество (2011-2020)».

Таким образом, за последние 15 лет формирования политики в сфере информатизации государственного управления в России был пройден большой путь. В результате пришло понимание того, что ценны не внедренные технологии и разработанные системы как автономные, а то, какую пользу они приносят гражданам, бизнесу, всему обществу.

Библиографический список

1. Банних Г.А. Использование социальных сетей в государственном и муниципальном управлении: необходимость или игра? // Коммуникативно-управленческие стратегии в развитии социальных систем: тенденции, ресурсы, технологии: сб. материалов Международной научно-практической конференции. Екатеринбург: ИГУП, 2012. Ч.2. С.13-19. (Bannih G.A. Ispolzovanie sotsialnih setey v gosudarstvennom i munitsipalnom upravlenii: neobhodimost ili igra? // Kommunikativno-upravlencheskie strategii v razvitii sotsialnih system :tendentsii, resursy, tehnologii : sb.materialov mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. Yekaterinburg : IGUP, 2012. Ch.2. S.13-19)
2. Черешкин Д.С., Смолян Г.Л.. Нелегкая судьба российской информатизации // Информационное общество. 2008. №1-2. С.15-19. (Chereshkin D.S., Smolyan G.L. Nelegkaya sudba rosiyskoy informatizatsii // Infromatsionnoe obshestvo. 2008. №1-2. S.15-19)
3. Концепция федеральной целевой программы «Развитие информатизации в России на период до 2010 года»: Распоряжение Правительства РФ от 3.09.2005 N 1340-р [Электронный ресурс] // URL: <http://www.iis.ru/library/isp2010/isp2010.ru.html> (Kontseptsiya federalnoy tselevoy programmy «Razvitie informatizatsii v Rossii na period do 2010 goda»: Rasporyazhenie Pravitelstva RF ot 3.09.2005 N 1340-r // URL: <http://www.iis.ru/library/isp2010/isp2010.ru.html>)
4. Федеральная целевая программа «Электронная Россия 2002-2010 годы»: Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 N 65 [Электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_101540/ (Federalnaya tselevaya programma «Elektronnaya Rossiya 2002-2010 gody» Postanovlenie Pravitelstva RF ot 28.01.2002 N 65 // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_101540/)

УДК 658.818.3

Благодаров Константин Сергеевич,
студент, Blagodarov4774@mail.ru,

Тюменский государственный нефтегазовый университет, г. Тюмень

К ВОПРОСУ О СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Аннотация: понимание сервиса клиентами связано в основном с доброжелательностью обслуживания. Плохое обслуживание заставляет организацию делать шаг назад, отталкивая реальных и потенциальных клиентов. Хорошее обслуживание позволяет сохранить свою позицию на рынке.

Ключевые слова: сервис, сервисное обслуживание, клиент.

Blagodarov Konstantin Segeevich

ON THE ISSUE OF SERVICE

Abstract: in our times usually customers are understand the service as a friendly handling. Poor service- it's a one step back and a lose the potential and real customers. With the good service position at the market does not change.

Keywords: service, services, customer.

В современном мире, насытившимся самыми разнообразными товарами и услугами, стало куда сложнее не только найти клиента, но и установить с ним долгосрочные отношения. Установление их напрямую зависит от качества сервиса фирмы, оказавшей услуги клиенту. Но многие все же не придают